

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第32回） ヒアリングご説明資料

楽天モバイル株式会社

2021年6月22日

目次

1. ウィズコロナの時代における利用者対応の在り方

2. 楽天ひかりについて

オンラインでの各種手続き対応状況

新規契約・変更・解約・MNP等の各種手続きはすべてオンラインで受付可能です。

お客様サポート

お困りごとに合わせた、
最適な解決方法とお問い合わせ先をご案内いたします。



<p>プラン・サービス</p> <ul style="list-style-type: none">プランの詳細 >通話/通信サービス（国内） >通話/通信サービス（国際） >メール・SMSサービス >オプションサービス >my 楽天モバイル >下取りサービス >その他 >	<p>申し込みからご利用開始まで</p> <ul style="list-style-type: none">他社からの乗り換え（MNP） >楽天モバイル（ドコモ回線・au回線）からの移行 >対応製品 >お申し込み方法 >本人確認 >申し込み内容の確認・変更 >配送 >	<p>初期設定</p> <ul style="list-style-type: none">Androidの設定手順 >iOSの設定手順 >	<p>Rakuten Link</p> <ul style="list-style-type: none">初期設定 >通話サービス >メッセージサービス >ニュース・ウォレット・ミッション >操作・設定・不具合 >その他 >	<p>製品</p> <ul style="list-style-type: none">Rakuten Mini >Rakuten Hand >Rakuten BIG >Rakuten Casa >Rakuten WiFi Pocket >設定・操作・故障 >機種変更の方法 >	<p>エリア・データ通信</p> <ul style="list-style-type: none">エリアの確認 >データ使用量 >データ通信速度 >
<p>請求・お支払い方法</p> <ul style="list-style-type: none">請求金額の確認 >支払い方法の確認・変更 >楽天モバイル キャリア決済 >未払い料金の確認 >	<p>契約内容・お手続き</p> <ul style="list-style-type: none">契約内容の確認・変更 >SIMの交換・再発行・紛失 >解約・MNP転出 >	<p>キャンペーン</p> <ul style="list-style-type: none">詳細内容の確認 >適応条件・確認 >	<p>その他/盗難・紛失・利用停止</p> <ul style="list-style-type: none">盗難・紛失・利用停止 >法人 >その他 >		

楽天回線への端末対応状況の提供について

AIチャット及び選択式の2種類の検索方法により、当社以外が販売する端末の楽天回線への対応状況について情報をご提供しております。

2種類の検索方法を提供

①対話形式のAIチャットのご案内



②入力の手間が省けるようあらかじめ選択肢をご用意

どのブランドのスマートフォンをお使いですか？

<input type="radio"/> AQUOS	<input type="radio"/> arrows	<input type="radio"/> Galaxy	<input type="radio"/> Google
<input type="radio"/> HUAWEI	<input type="radio"/> iPhone	<input type="radio"/> motorola	<input type="radio"/> OPPO
<input type="radio"/> Rakuten	<input type="radio"/> Xiaomi	<input type="radio"/> Xperia	<input type="radio"/> ZenFone
<input type="radio"/> その他			

機能別の対応状況を記載

端末を保有しているお客様に
楽天回線への対応状況をウェブサイトで紹介

△ 一部の機能をご利用いただけます

 **AQUOS sense3 basic SHV48**
AQUOS
au

- ✔ 4Gデータ通信
- ✔ 通話
- ✔ SMS (楽天回線)
- ✔ SMS (KDDI回線)

以下の機能はご利用いただけません

- ✘ APN自動設定海外/国内
- ✘ ETWS(緊急地震速報、津波警報の受信など)
- ✘ 110/119通話などでの高精度な位置情報測位

確認済OS/SWバージョン：Android 10 / 02.00.05

OSやソフトウェアの更新等により、機能のご利用が制限される場合があります。ご利用はお客様ご自身の判断でお願いします。

※端末に関する情報提供の一例

ウィズコロナの時代における利用者対応の在り方 まとめ

- ① 新規契約・変更・解約・MNP等の各種手続きはすべて**オンライン**で受付可能です。
- ② AIチャット及び選択式の2種類の検索方法により、**当社以外が販売する端末の楽天回線への対応状況について情報をご提供しております。**

目次

1. ウィズコロナの時代における利用者対応の在り方

2. 楽天ひかりについて

楽天ひかり概要

NTT東日本・西日本のフレッツ光回線を使うプロバイダ体型の光インターネットサービス「楽天ひかり」を提供しております。

楽天ひかりのサービス概要

楽天ひかりはNTT光回線と プロバイダがセットの光コラボサービス!



楽天ひかり キャンペーン概要

月額基本料を総額24,000円以上割引するキャンペーンを実施しており、変更前プロバイダに対する1万円程度の契約解除料を考慮しても、メリットのあるご提案を行っております。

(価格はすべて税抜)

楽天ひかり キャンペーン (月額基本料1年最大無料)

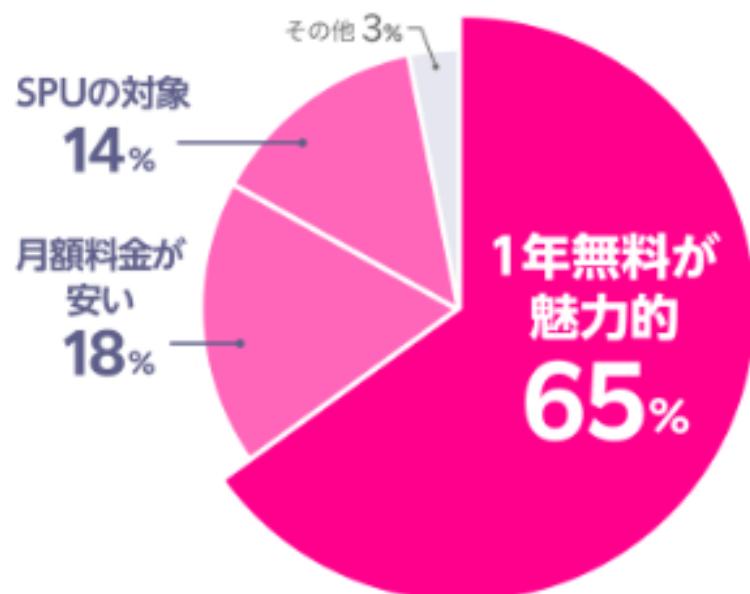
		月額基本料		総割引額 (12か月契約した場合)
		1年目	2年目以降	
楽天モバイル ご利用の方	マンション プラン (集合住宅)	無料*	3,800円	45,600円
	ファミリー プラン(戸建)	無料*	4,800円	57,600円
ひかり回線のみ お申込みの方	マンション プラン (集合住宅)	1,800円	3,800円	24,000円
	ファミリー プラン(戸建)	2,800円	4,800円	

*楽天ひかりのお申込み後に楽天モバイルを解約しても月額基本料1年無料は継続

楽天ひかり キャンペーンに対するお客様の反応

月額基本料1年最大無料キャンペーンは、乗り換え時に契約解除料を払ったお客様に経済的メリットを評価いただいております。

2. 楽天ひかりに申し込んだ「決め手」は？



65%のユーザーが1年無料にメリットを感じています

やはり1年目無料※1のキャンペーンで楽天ひかりを選んだお客様が大多数。さらに、2年目以降の月額料金の「安さ」、SPU対象※2で楽天ならではのオトクさが決め手になっています。

約半数のお客様が乗り換え時に契約解除料を払っています

乗り換え時の心配事の一つ、契約解除料を払ってでも楽天ひかりに乗り換えたお客様が52%！多くのお客様が、契約解除料を払っても乗り換えた方がオトクになると評価しています。

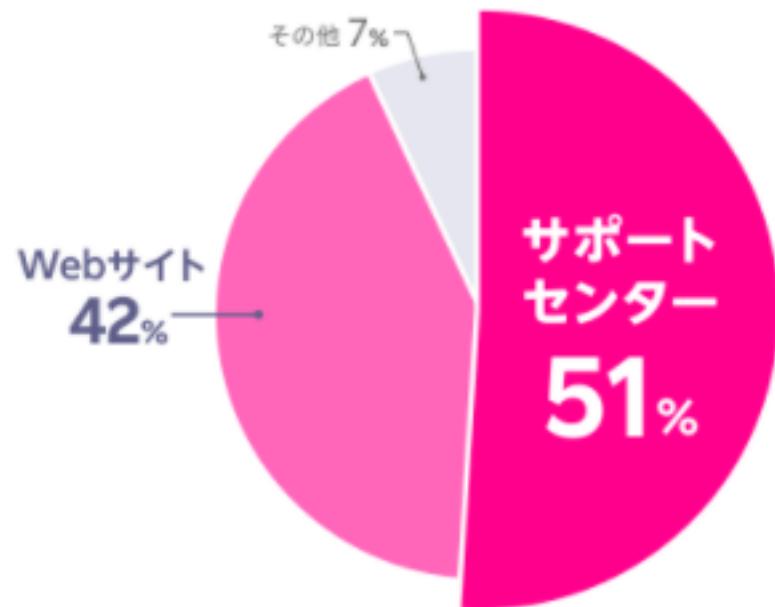
※1 楽天ひかり（マンションプランまたはファミリープラン）の月額基本料が開通月から最大12カ月無料。Rakuten UN-LIMIT VIをすでに開通、または期限内にお申し込みの方が対象。楽天ひかりの契約期間中（3年ごとに更新）は契約解除料10,450円が発生。

※2 楽天ひかり（マンションプランまたはファミリープラン）を契約の楽天会員が対象。NTT東日本・NTT西日本のフレッツ光回線を楽天プロードバンドでご利用中の方は特典対象外。毎月の獲得上限は5,000ポイント、期間限定ポイントでの進呈。

楽天ひかりサポート体制

複数のサポート手段の提供により、特に開通時に集中するトラブル等についてもお客様をサポートしています。

3. 接続できない？速度が遅い？そんな時どのように解決しましたか？



複数のサポート体制で安心

機器の設置、設定などでうまく繋がらないと感じたり、速度が遅いと感じたりすることがあるかもしれません。そういった時にも多くのお客様がサポートセンター、Webサイトなどで解決。スムーズに光回線の導入を実現しています！

電話設定サポート、FAQサイトでも手厚くサポート

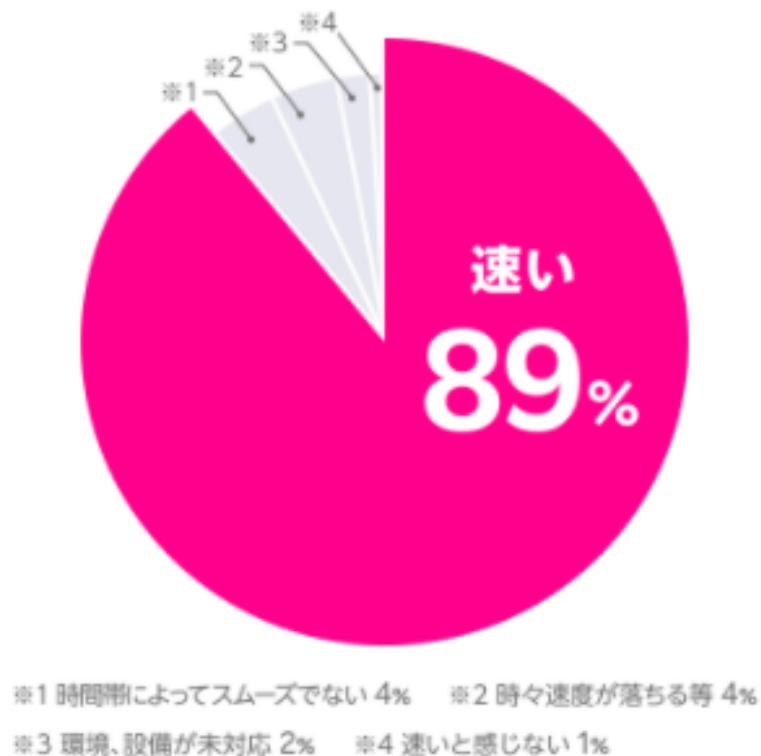
申し込み後は、電話や専用リモートツールでサポートする「電話設定サポート※」や、FAQサイトでのサポートもご利用できます。

※ 開通後60日以内初回無料、無料期間後・2回目以降は2,200円

参考：楽天ひかりのサービスの通信速度評価

89%のお客様から、当社ひかりサービスが「速い」と評価いただいております。

1. 楽天ひかりは本当に速い？



89%が速いと実感！最大1Gbpsの高速インターネット

次世代規格IPv6（IPoE／IPv4 over IPv6）対応の楽天ひかりは国内どこでも最大1Gbps※の高速通信で快適。多くのお客様が速さを実感しています。

環境や設備の見直しで快適に

インターネットの速度は提供している光回線業者による大きな差はそこまでありません。対応ルーターの利用、Wi-Fiの設置場所、利用してるPCやスマートフォンが古すぎないか、などを見直していただくことで快適にご利用いただける場合もあります。

※ 本サービスはベストエフォート方式。高速性、常時接続性に関し保証するものではなく、インターネット利用時の速度は機器や回線混雑状況等により異なります。

楽天ひかりについてまとめ

- ① NTT東日本・西日本のフレッツ光回線を使うプロバイダー体型の光インターネットサービス「楽天ひかり」を提供しております。
- ② 月額基本料1年最大無料キャンペーンは、**乗り換え時に契約解除料を払ったお客様に経済的メリットを評価**いただいております。
- ③ **複数のサポート手段**の提供により、特に開通時に集中するトラブル等についても手厚くお客様をサポートしています。

Rakuten Mobile